

# **EVALUASI KINERJA PENGEMBANG PERUMAHAN PESONA ALAM REGENCY SIDOARJO DENGAN METODE BALANCED SCORECARD**

**TUGAS AKHIR**



**Diajukan Oleh :**

**NANANG SETYA PERDANA**  
**0553010083**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR  
2011**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan judul ” *EVALUASI KINERJA PENGEMBANG PERUMAHAN PESONA ALAM REGENCY SIDOARJO DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD* ”.

Penyusunan proposal tugas akhir ini dilakukan guna melengkapi dan memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu ( S1 ) di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan UPN ” Veteran ” Jawa Timur.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapat bimbingan serta bantuan yang sangat bermanfaat untuk menyelesaikannya. Pada kesempatan ini pula penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas ridho dan rahmat yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Slamet Effendi, S.Pd. dan Ibu Sad Boedi Setijawati S.Pd. yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1.
3. Adik tercinta Gita Dwi Cahyani Effendi dan seluruh keluarga yang turut memberikan motivasi kepada penulis.
4. Estiko Wina Teguh Wati, S.Pi yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
5. Ibu Ir. Naniek Ratni Jar,. M.Kes , selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan UPN "Veteran" Jawa Timur.
6. Ibu Ir. Wahyu Kartini, MT, selaku Ketua Jurusan Jurusan Teknik Sipil FTSP UPN "Veteran" Jawa Timur.

7. Bapak N. Dita P. Putra, ST, MT, selaku dosen pembimbing I.
8. Ibu Dra. Anna Rumintang, MT, selaku dosen pembimbing II.
9. Ibu Ir. Siti Zainab, MT, atas bimbingan statistik kepada penulis.
10. Bapak Nugroho Utomo, ST., selaku dosen wali penulis.
11. Bapak Febru Djoko H, selaku penasehat dan motivator penulis selama menyelesaikan program studi S1.
12. Bapak Achmad Khoirul Huda, selaku Komisaris PT Angkasa Alam Raya.
13. Seluruh staf karyawan PT Angkasa Alam Raya.
14. Sdr. Indra Bayu yang telah banyak membantu penulis.
15. Sdri. Anna Dewi Saputri, ST. yang telah banyak membantu penulis.
16. Seluruh anggota Geng Ceria Eztyo, Donnie, Bowo, Irul, Firman, Fefe, Ratih dan Winda yang telah menemani di saat suka dan duka.
17. Seluruh anggota Geng Ranger Sesar, Adi, Dymas, Novi, Mega, Dewi dan Winda yang telah menemani di saat suka dan duka.
18. Seluruh anggota Unyu Girls Risca, Rika, Lulut, Ajeng, Dessy dan Tata.
19. Seluruh rekan-rekan mahasiswa T.Sipil angkatan 2005, 2006, 2007 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Kami menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kami menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi saya khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, Mei 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| ABSTRAK .....  | i    |
| KATA PENGANTAR .....   | ii   |
| DAFTAR ISI .....   | iv   |
| DAFTAR TABEL.....  | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | x    |
| BAB I PENDAHULUAN  |      |
| 1.1. Latar Belakang .....                                      | 1    |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                                   | 2    |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                   | 2    |
| 1.4. Batasan Masalah .....                                     | 3    |
| 1.5. Manfaat .....   | 3    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA  |      |
| 2.1. Pengukuran Kinerja .....                                  | 5    |
| 2.1.1. Tujuan Pengukuran Kinerja .....                         | 7    |
| 2.1.2. Manfaat Pengukuran Kinerja .....                        | 8    |
| 2.1.3. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Konsep Tradisional ..... | 9    |
| 2.2. Pengembang Perumahan.....                                 | 9    |
| 2.2.1. Pengertian Pengembang Perumahan .....                   | 9    |
| 2.2.2. Jenis-jenis Pengembang ( <i>Developer</i> ) .....       | 10   |
| 2.3. Balanced Scorecard .....                                  | 11   |
| 2.3.1. Definisi <i>Balanced Scorecard</i> .....                | 11   |
| 2.3.2. Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....                  | 14   |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.3. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....                             | 17 |
| 2.3.4. Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> Dengan Visi,Misi dan Strategi ..... | 21 |
| 2.3.5. Empat Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....                 | 23 |
| 2.3.5.1. Perspektif Finansial .....   | 24 |
| 2.3.5.2. Perspektif Pelanggan .....   | 26 |
| 2.3.5.3. Perspektif Proses Bisnis Internal .....                              | 31 |
| 2.3.5.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....                        | 33 |
| 2.3.6. Proses Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i> .....                      | 38 |
| 2.4. AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ) .....                        | 38 |
| 2.4.1. Langkah-langkah Dan Prosedur AHP .....                                 | 40 |
| 2.4.2. Penyusunan Prioritas .....   | 41 |
| <br>BAB III METODOLOGI PENELITIAN   |    |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....  | 44 |
| 3.2. Identifikasi dan Operasional Variabel .....                              | 44 |
| 3.3. Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....                                  | 45 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....  | 51 |
| 3.5. Metode Analisis Data .....   | 53 |
| <br>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN   |    |
| 4.1. Pengumpulan Data .....   | 59 |
| 4.1.1. Data Pengukuran Perspektif Pelanggan .....                             | 60 |
| 4.1.2. Data Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal.....                 | 61 |
| 4.1.3. Data Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....           | 62 |
| 4.2. Pengolahan Data .....  | 63 |
| 4.2.1. Gambaran Umum Perusahaan .....   | 63 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 4.2.2.   | Identifikasi Visi, Misi dan Strategi Perusahaan.....                                   | 64 |
| 4.2.3.   | Identifikasi <i>Strategic Objective</i> Masing-masing Perspektif .....                 | 65 |
| 4.2.4.   | <i>Strategic Map</i> .....   | 66 |
| 4.2.5.   | Identifikasi Indikator Kinerja Pengembang .....  | 68 |
| 4.2.6.   | Hasil Identifikasi Indikator Kinerja Pengembang.....                                   | 76 |
| 4.2.6.1. | Perspektif Pelanggan.....  | 76 |
| 4.2.6.2. | Perspektif Proses Bisnis Internal.....   | 76 |
| 4.2.6.3. | Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....   | 78 |
| 4.2.7.   | Penentuan Sampel.....  | 80 |
| 4.2.8.   | Uji Validitas .....  | 80 |
| 4.2.9.   | Uji Reliabilitas .....   | 83 |
| 4.3.     | Pengolahan Data Menggunakan Metode AHP ( <i>Analytical Hierarchy Processes</i> ) ..... | 84 |
| 4.3.1.   | Penentuan Bobot Tiap Perspektif .....  | 85 |
| 4.3.1.1. | Pembobotan Pada Perspektif Pelanggan .....   | 85 |
| 4.3.1.2. | Pembobotan Pada Perspektif Proses Bisnis Internal .....                                | 86 |
| 4.3.1.3. | Pembobotan Pada Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran. ....                            | 87 |
| 4.4.     | Pengukuran Kinerja Dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....                       | 88 |
| 4.4.1.   | Perancangan Pengukuran Kinerja Dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> .....           | 88 |
| 4.4.1.1. | Perancangan Pengukuran Perspektif Pelanggan .....                                      | 89 |
| 4.4.1.2. | Perancangan Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal ..                            | 89 |
| 4.4.1.3. | Perancangan Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....                   | 90 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.4.2. Perhitungan Pengukuran Kinerja .....  | 92  |
| 4.4.2.1. Perspektif Pelanggan .....  | 93  |
| 4.4.2.2. Perspektif Proses Bisnis Internal.....                                      | 94  |
| 4.4.2.3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....                                | 91  |
| 4.4.2.4. Pengukuran Kinerja Keseluruhan Dalam 3 Perspektif BSC ..                    | 94  |
| 4.4.3. Hasil Pengukuran Kinerja .....  | 95  |
| 4.5. Perbandingan Hasil Pengukuran Kinerja Antara Tahun 2008 dan<br>Tahun 2009 ..... | 96  |
| 4.5.1. Perbandingan Kinerja Keseluruhan .....  | 98  |
| 4.6. Pembahasan Hasil Pengukuran Kinerja.....  | 101 |
| <br>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN   |     |
| 5.1. Kesimpulan .....  | 103 |
| 5.2. Saran .....   | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 106 |
| <br>LAMPIRAN   |     |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Matrik Perbandingan Berpasangan .....                               | 40 |
| Tabel 2.2 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan .....                      | 40 |
| Tabel 2.3 Nilai Random Indeks .....   | 41 |
| Tabel 4.1 Nilai Indikator Pencapaian Transaksi Baru .....                     | 60 |
| Tabel 4.2 Nilai Indikator Tingkat Hunian .....                                | 60 |
| Tabel 4.3 Nilai Indikator Penyimpangan Waktu Penyelesaian Konstruksi .....    | 61 |
| Tabel 4.4 Nilai Indikator Harga Jual Unit Rumah (rata-rata) .....             | 62 |
| Tabel 4.5 Nilai Indikator Harga Jual Kavling (rata-rata) .....                | 62 |
| Tabel 4.6 Nilai Indikator Turn Over Karyawan .....                            | 62 |
| Tabel 4.7 Nilai Indikator Rata-rata Keterlambatan Karyawan Tiap Bulan .....   | 62 |
| Tabel 4.8 Nilai Indikator Rata-rata Ketidakhadiran Karyawan Tiap Bulan .....  | 63 |
| Tabel 4.9 Nilai Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Layanan .....        | 76 |
| Tabel 4.10 Nilai Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Produk .....    | 76 |
| Tabel 4.11 Nilai Indikator Pencapaian Transaksi Baru .....                    | 76 |
| Tabel 4.12 Nilai Indikator Tingkat Hunian .....                               | 76 |
| Tabel 4.13 Nilai Indikator Penyimpangan Waktu Penyelesaian Konstruksi .....   | 77 |
| Tabel 4.14 Nilai Indikator Harga Jual Unit Rumah (rata-rata) .....            | 77 |
| Tabel 4.15 Nilai Indikator Harga Jual Kavling (rata-rata) .....               | 77 |
| Tabel 4.16 Nilai Indikator Turn Over Karyawan .....                           | 78 |
| Tabel 4.17 Nilai Indikator Rata-rata Keterlambatan Karyawan Tiap Bulan .....  | 78 |
| Tabel 4.18 Nilai Indikator Rata-rata Ketidakhadiran Karyawan Tiap Bulan ..... | 78 |
| Tabel 4.19. Hasil identifikasi indikator kinerja pada 3 Perspektif BSC .....  | 79 |



|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas KPI Kepuasan Terhadap Kualitas Produk .....                          | 80 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas KPI Kepuasan Terhadap Mutu Layanan.....                              | 81 |
| Tabel 4.22 Hasil Pembobotan Kinerja Perusahaan Secara Keseluruhan.....                              | 85 |
| Tabel 4.23 Hasil Pembobotan KPI Perspektif Pelanggan.....   | 85 |
| Tabel 4.24 Hasil Pembobotan KPI Perspektif Proses Bisnis Internal .....                             | 86 |
| Tabel 4.25 Hasil Pembobotan KPI Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ..                          | 87 |
| Tabel 4.26 Perancangan Pengukuran Perspektif Pelanggan .....  | 89 |
| Tabel 4.27 Perancangan Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal.....                            | 90 |
| Tabel 4.28 Perancangan Pengukuran Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran .                           | 91 |
| Tabel 4.29 Perhitungan Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan Tahun 2008.                          | 92 |
| Tabel 4.30 Perhitungan Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan Tahun 2009.                          | 92 |
| Tabel 4.31 Perhitungan Pengukuran Kinerja Perspektif PBI Tahun 2008 .....                           | 93 |
| Tabel 4.32 Perhitungan Pengukuran Kinerja Perspektif PBI Tahun 2009 .....                           | 93 |
| Tabel 4.33 Perhitungan Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran &<br>Pertumbuhan Tahun 2008 ..... | 94 |
| Tabel 4.34 Perhitungan Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran &<br>Pertumbuhan Tahun 2009 ..... | 94 |
| Tabel 4.35 Pengukuran Kinerja Keseluruhan Tahun 2008.....   | 95 |
| Tabel 4.36 Pengukuran Kinerja Keseluruhan Tahun 2009.....   | 95 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 2.1 <i>BSC</i> menawarkan sebuah gambaran menyeluruh kinerja bisnis.....          | 14  |
| Gambar 2.2 Perspektif Pelanggan : Ukuran Utama .....                                     | 28  |
| Gambar 2.3 Perspektif Pelanggan : Proposisi Nilai Pelanggan .....                        | 31  |
| Gambar 2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal - Model Rantai Nilai Generik .....          | 33  |
| Gambar 2.5 Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan .....                      | 37  |
| Gambar 3.1 Flowchart Pemecahan Masalah.....  | 46  |
| Gambar 4.1 Pola Alur <i>Balanced Scorecard</i> Pada PT. Angkasa Alam Raya .....          | 68  |
| Gambar 4.2 <i>Balanced Scorecard</i> Framework .....                                     | 69  |
| Gambar 4.3 Grafik Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan .....                    | 96  |
| Gambar 4.4 Grafik Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.            | 98  |
| Gambar 4.5 Grafik Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Pertumbuhan &<br>Pembelajaran..... | 99  |
| Gambar 4.6 Grafik Hasil Pengukuran Kinerja Keseluruhan .....                             | 101 |

# EVALUASI KINERJA PENGEMBANG PERUMAHAN PESONA ALAM REGENCY SIDOARJO DENGAN METODE BALANCED SCORECARD

Oleh:  
**NANANG SETYA PERDANA**  
**0553010083**

## ABSTRAK

Sistem pengukuran kinerja dibentuk dalam upaya mempermudah dalam mengidentifikasi dan memonitoring ukuran-ukuran performansi sehingga dapat mencapai target yang diharapkan. Namun untuk pengukuran kinerja, seringkali perusahaan tidak menerapkannya secara terintegrasi sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan pihak perusahaan akan melakukan apa saja demi keuntungan yang akan dicapai serta menyebabkan perusahaan terjebak dalam tujuan jangka pendek tetapi mengabaikan kelangsungan hidup jangka panjang.

*Balanced Scorecard* merupakan salah satu metode yang mampu menyeimbangkan antara pengukuran finansial dan nonfinansial akan berpengaruh pada perkembangan internal organisasi. Dalam tulisan ini, penulis berusaha melakukan penerapan *Balanced Scorecard* pada PT Angkasa Alam Raya, dimana perancangan ini dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja secara seimbang. Perancangan mengidentifikasi KPI (*Key Performance Indicator*) untuk mengukur kinerja tiap perspektif. Dalam proses pengukuran kinerja, *balanced scorecard* memerlukan sebuah metode lain yang berfungsi untuk menentukan bobot dari setiap KPI (*Key Performance Indicator*). AHP (*Analytical Hierarchy Processes*) merupakan suatu metode yang berfungsi untuk menentukan tingkat kepentingan dari setiap KPI (*Key Performance Indicator*).

KPI yang mempengaruhi kinerja PT Angkasa Alam Raya, Sidoarjo untuk perspektif pelanggan adalah kepuasan terhadap mutu layanan, kepuasan terhadap kualitas produk, banyaknya transaksi dan tingkat hunian. Untuk perspektif proses bisnis internal meliputi penyimpangan waktu penyelesaian pembuatan rumah, harga jual rumah dan harga jual kavling. Untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran meliputi *turn over* karyawan, keterlambatan karyawan dan ketidakhadiran karyawan. Pencapaian kinerja PT. Angkasa Alam Raya pada bulan Januari – Desember 2008 berada pada kondisi cukup. Nilai ini dapat dilihat dari score yang dihasilkan pada pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang berada pada level 2,770. Sedangkan untuk periode Januari – Desember 2009, kinerja perusahaan berada pada kondisi cukup. Nilai ini dapat dilihat dari score yang berada pada level 2,967.

**Kata Kunci :** *Balanced Scorecard, Key Performance Indicator, Analytical Hierarchy Processes.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penilaian kinerja perusahaan terutama dalam hal sumber daya manusianya merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan untuk dapat bertahan dalam dunia usaha yang kompetitif. Secara faktual, kemampuan perusahaan untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumennya akan memberikan keuntungan kompetitif yang kuat bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karenanya mulai dikembangkan suatu konsep *Balanced Scorecard*.

*Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran metode kinerja yang menjabarkan visi dan strategi suatu perusahaan ke dalam tujuan operasional dan seperangkat tolak ukur kinerja untuk 4 (Empat) perspektif yang berbeda. Konsep *Balanced Scorecard* menyatukan seluruh proses kerja dalam sebuah perusahaan menjadi bagian dari suatu sistem yang terintegrasi. Sehingga menggambarkan kondisi perusahaan yang sesungguhnya.

Konsep *Balanced Scorecard* yang digunakan sebagai metode pengukuran kinerja atas permasalahan yang telah ditemukan di PT Angkasa Alam Raya selaku pengembang perumahan Pesona Alam Regency ini diharapkan dapat memberikan hasil pengukuran kinerja secara komprehensif dan akurat. Serta memberikan solusi secara tepat mengenai strategi yang akan ditetapkan untuk meningkatkan kinerja guna pencapaian tujuan finansial jangka panjang yang efektif.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Variabel apa sajakah yang mempengaruhi kinerja perspektif pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan pembealajaran pada PT Angkasa Alam Raya?
2. Bagaimana tingkat pengukuran kinerja keseluruhan di dalam PT Angkasa Alam Raya dengan metode *Balanced Scorecard* pada tahun 2008 sampai 2009?
3. Bagaimanakah evaluasi kinerja internal dan eksternal PT Angksa Alam Raya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui variabel apa sajakah yang mempengaruhi kinerja perspektif pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan pembealajaran pada PT Angkasa Alam Raya.
2. Mengukur tingkat kinerja sumber daya manusia perusahaan pada tahun 2008-2009 dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.
3. Mengetahui evaluasi kinerja internal dan eksternal PT Angksa Alam Raya.

#### 1.4. Batasan Masalah

Dalam membahas masalah ini maka akan ada faktor-faktor yang secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi dan harus diperhitungkan. Untuk lebih mengarahkan permasalahan yang akan dibahas sehingga tercapainya tujuan yang diharapkan, maka penelitian ini akan dibatasi pada :

1. Perspektif Finansial, penulis tidak membahas perspektif ini.
2. Perspektif Pelanggan, data yang digunakan adalah data pelanggan untuk periode 2008-2009 serta berasal dari kuisioner untuk pelanggan dan yang akan diperhitungkan adalah kepuasan terhadap mutu layanan; kepuasan terhadap kualitas produk; banyaknya transaksi dan tingkat hunian.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal, data yang digunakan adalah laporan-laporan / catatan untuk periode 2008-2009 dan yang akan diperhitungkan adalah penyimpangan waktu penyelesaian konstruksi; harga jual rumah dan harga jual kavling.
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, data yang digunakan adalah data karyawan untuk periode 2008-2009 dan yang akan diperhitungkan adalah *turn over* karyawan; keterlambatan karyawan dan ketidakhadiran karyawan.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan dengan menerapkan *Balanced Scorecard* ,maka perusahaan dapat mencapai tujuan finansial jangka panjang yang berkaitan dengan komunitas (*Stake holder*) yaitu Pelanggan, Karyawan dan Pemegang Saham (*Share Holder*).

2. Bagi Universitas

Dapat digunakan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang konsep *Balanced Scorecard* dan bagi mahasiswa. Dan juga dapat dijadikan sebagai tambahan referensi perpustakaan dan studi banding bagi mahasiswa yang berminat dengan permasalahan ini.

3. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang penerapan konsep *Balanced Scorecard* dan mengimplementasikan pendidikan yang didapat di Perguruan Tinggi.